

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
Số: **2023**./CBCLDV-HITC

**CÔNG TY CỔ PHẦN HTC VIỄN THÔNG QUỐC TẾ**

Địa chỉ: Tầng 6 – Lotus Building, số 2, Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 024 3573 9419

Fax: 024 3572 9834

Email: phapche@hitc.vn

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH /xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang).

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2022/BTTTT về Chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH /xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật QCVN 34:2022/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Thời gian trễ trung bình của mạng (áp dụng với kết nối trong nước):	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ( $P_d$ và $P_u$ ):	$P_d \geq 0,8 V_d$ $P_u \geq 0,8 V_u$	$P_d \geq 0,8 V_d$ $P_u \geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông của mỗi hướng kết nối:		
	- Mức chiếm dụng băng thông của hướng kết nối từ DNCCDV viễn thông đến Internet quốc tế: - Mức chiếm dụng băng thông của các hướng kết nối khác:	$\leq 95\%$ $\leq 90\%$	$\leq 95\%$ $\leq 90\%$
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
4	Độ khả dụng của dịch vụ:	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
5	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao ( $E \leq 4$ ngày):	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$



	Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao: - Nội thành, thị xã: E ≤ 7 ngày - Thị trấn, xã: E ≤ 9 ngày	≥ 90% ≥ 90%	≥ 90% ≥ 90%
6	Thời gian khắc phục mất kết nối: - Nội thành, thị xã: R ≤ 36 h - Thị trấn, xã: R ≤ 72 h	≥ 95% ≥ 95%	≥ 95% ≥ 95%
7	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số lần khiếu nại/100 thuê bao/3 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25
8	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV viễn thông phải có văn bản hội âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
9	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại: - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây:	24h trong ngày ≥ 80 %	24h trong ngày ≥ 80 %



**Ghi chú:**

V<sub>d</sub>: Tốc độ tải xuống ghi trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

V<sub>u</sub>: Tốc độ tải lên ghi trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Hà Nội, ngày 15 tháng 8 năm 2023

**CÔNG TY CỔ PHẦN HTC VIỄN THÔNG QUỐC TẾ**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**  
*Phạm Thị Thuý Cơ*